

Вопрос № 3 «О внедрении чат-ботов в работу официальных домовых чатов национального мессенджера МАКС»

Государственной жилищной инспекцией Новосибирской области совместно с Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области с 15 ноября 2025 года организована работа по внедрению национального мессенджера МАКС. В рамках реализации сервисов на платформе МАКС, направленных на взаимодействие управляющих организаций и жителей многоквартирных домов (МКД), предусмотрена возможность использования чат-ботов в официальных домовых чатах.

В настоящее время в каждом официальном домовом чате функционируют чат-бот «Госуслуги Дом», через который жители могут направлять обращения в управляющую организацию, и Инфо-бот, осуществляющий рассылку информации от официальных ведомств Новосибирской области.

Согласно разъяснениям Минстроя России от 25.03.2026 управляющая организация, выступающая администратором домового чата, вправе самостоятельно внедрять функционал для модерации чатов и устанавливать правила их использования. Таким образом каждая управляющая организация может создать и подключить собственный чат-бот для повышения эффективности работы в домовых чатах.

В связи с тем, что в инспекции увеличилось количество обращений от жителей МКД по вопросу распространения запрещенных слов, спам-рассылок и изображений в домовых чатах, ГЖИ НСО рекомендует управляющим организациям рассмотреть внедрение чат-бота со следующим функционалом:

- **фильтрация слов:** автоматическое удаление сообщений при совпадении с перечнем запрещённых слов;
- **фильтрация ссылок:** автоматическое удаление сообщений при совпадении с перечнём запрещённых ссылок;
- **фильтрация мультимедиа и файлов:** удаление изображений, аудио, видео и других файлов при включении соответствующей опции;
- **временная блокировка права на отправку сообщений:** пользователь может читать чат, но не может отправлять сообщения в течение заданного периода.

Данный функционал позволит упростить модерацию и снизить количество нарушений порядка общения в домовых чатах. Минстроем России

разработана инструкция по созданию указанного чат-бота; при необходимости ГЖИ НСО может предоставить её управляющим организациям.

Ссылки на материалы:

<https://disk.yandex.ru/d/mofBVIj9bHJ-fw>

<https://dev.max.ru/docs/chatbots/bots-create>



Заместитель начальника инспекции

A stylized handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a trailing line.

Е.А. Мельников